



## **IRS progresa en áreas clave frenadas por la pandemia, pero aún queda más trabajo por hacer**

El IRS juega un papel importante en el servicio a nuestro país. Interactuamos con más estadounidenses que con cualquier otra agencia del gobierno de los EE. UU., prácticamente con todas las personas y empresas del país. Procesamos el 96 por ciento de los fondos para los programas vitales de nuestra nación, pero nuestra agencia y nuestra gente realmente han tenido que intensificarse en el último año y medio para brindar aún más apoyo a los estadounidenses que lo necesitan. Y al igual que las empresas y otras agencias en todo el país, tuvimos que pausar o modificar algunas operaciones durante la pandemia hasta que tuviéramos opciones remotas seguras para permitir a nuestros empleados realizar su trabajo y atender a los contribuyentes. Estoy extremadamente orgulloso de la dedicación de nuestra fuerza laboral para [ayudar a los contribuyentes estadounidenses a cumplir con sus responsabilidades tributarias y resolver problemas de impuestos mientras se enfrentaban a la situación del COVID-19.](#)

Si bien tuvimos que reducir temporalmente las operaciones, las importantes medidas de ayuda económica aprobadas por el Congreso durante la pandemia nos otorgaron muchas responsabilidades nuevas, y hemos trabajado con orgullo para entregar los Pagos de impacto económico, pagos por adelantado del Crédito tributario por hijos (CTC) y muchas otras iniciativas críticas en 2020 y 2021. Apreciamos y entendemos la frustración causada por el alto volumen de declaraciones procesadas manualmente, la información limitada disponible para los contribuyentes sobre el estado del procesamiento de declaraciones, las demoras en los reembolsos y la dificultad para comunicarse con los empleados del IRS. También entendemos que los temas tributarios complejos, la legislación reciente y la pandemia tienen un número récord de contribuyentes que buscan ayuda.

En todo momento, nuestros empleados han ido más allá durante la pandemia para mantener nuestras operaciones en marcha y, a pesar de todo, hemos apreciado la paciencia y la comprensión de los contribuyentes y la comunidad tributaria. Aun así, y a pesar de nuestros mejores esfuerzos, los problemas relacionados con la pandemia todavía nos hacen experimentar niveles récord de actividad que continúan afectando las operaciones en toda la agencia, incluido el procesamiento de declaraciones de impuestos y reembolsos. Para poner esto en perspectiva, el IRS ha recibido 199 millones de llamadas telefónicas los primeros seis meses de este año, cinco veces más que el volumen anual normal, y hemos revisado manualmente 11 veces más declaraciones de impuestos este año (11 millones) para corregir errores y recopilar información incompleta de los contribuyentes.

Estoy comprometido a asegurar que el IRS continúe haciendo todo lo posible para servir a los contribuyentes. Durante la pandemia, hemos tenido que encontrar nuevas formas de llevar a cabo nuestra misión. Al enfrentarnos a enormes retos, no siempre lo hicimos bien, pero trabajamos duro, a menudo con recursos limitados. Siempre que ha sido posible, hemos redistribuido recursos para dar cabida al aumento de la demanda. Nuestro objetivo es brindar la calidad de asistencia que los contribuyentes merecen, pero no hemos podido satisfacer este objetivo [a pesar de los esfuerzos recientes para superar grandes desafíos.](#) En nombre de toda la fuerza laboral del IRS, quiero asegurarles que continuaremos progresando, trabajando junto con el Congreso, la Administración y nuestros socios dentro y fuera de la comunidad tributaria.

Sabemos que este ha sido y sigue siendo un momento frustrante para muchos contribuyentes y profesionales de impuestos, y también ha sido un momento desafiante para todos nosotros en el IRS. Hemos hecho lo mejor que pudimos dadas las circunstancias y seguiremos haciendo todo lo posible para enfrentar los retos actuales. Nuestra respuesta a los desafíos sin precedentes de COVID, incluida la emisión de casi \$1.5 mil millones en alivio económico histórico combinado y reembolsos individuales, ilustra la importancia de cada estadounidense para el IRS y la importancia del IRS para cada estadounidense. Quiero darles una idea de lo que enfrentamos dentro del IRS y lo que estamos haciendo para ayudar a los contribuyentes con dificultades y ponerse al día durante este tiempo sin precedentes.

A continuación, se ofrece una descripción general de una serie de áreas clave que afectan a los contribuyentes a principios de septiembre.

### **Progresando: la tramitación de declaraciones de impuestos volverá a la normalidad antes de a la temporada de presentación de impuestos de 2022**

Desde principios de septiembre, el IRS ha procesado todas las declaraciones de impuestos individuales presentados en papel y electrónicamente sin errores recibidas antes de abril de 2021. Continuamos reduciendo el inventario de las declaraciones de impuestos individuales restantes en aproximadamente un millón por semana, incluso a medida que aumenta el año tributario 2020 las declaraciones continúan llegando antes de la fecha límite de extensión del 15 de octubre. Para las declaraciones de impuestos que necesitan una revisión manual adicional, estamos en camino de volver a nuestro ritmo de procesamiento normal para fines de 2021. Es de vital importancia volver a nuestros niveles regulares antes de que comience la temporada de impuestos a principios de 2022, porque esperamos volver a las operaciones normales el próximo año para procesar declaraciones y reembolsos de impuestos.

Para las personas que aún no han recibido un reembolso de impuestos este año, apreciamos y entendemos lo importante que es para ustedes. Seguimos progresando. Aquí hay algunos detalles adicionales importantes sobre la situación actual que involucra nuestro trabajo con las declaraciones de impuestos, que incluye a nuestros empleados que trabajan en turnos diurnos y nocturnos para realizar este trabajo.

Actualmente abrimos el correo dentro de los plazos normales. Por lo general, recibimos entre 1 millón y 1.5 millones de piezas de correspondencia cada semana y podemos procesar esa cantidad semanalmente. Los empleados de nuestros cuatro Centros de procesamiento de envíos trabajan en turnos de día, noche y fin de semana (16 horas por día), han trabajado horas adicionales obligatorias en múltiples funciones, para abrir correo y procesar declaraciones de impuestos y correspondencia de los contribuyentes.

Las declaraciones de impuestos se abren y procesan en el orden en que se reciben. A medida que se procesa la declaración, ya sea que se haya presentado electrónicamente o en papel, puede estar sujeta a una revisión manual que retrasa el procesamiento si nuestros sistemas detectan un posible error, falta información o hay sospecha de robo de identidad o fraude. Este trabajo no requiere que nos comuniquemos con los contribuyentes, pero sí requiere un manejo especial por parte de un empleado del IRS, por lo que, en estos casos, está tomando al IRS más de los 21 días normales para emitir cualquier reembolso relacionado y, en algunos casos, este trabajo podría demorar de 90 hasta 120 días. Si, como resultado, se hace una corrección a cualquier crédito reclamado en la declaración, como el Crédito de recuperación de reembolso (RRC), el Crédito tributario por ingresos del trabajo (EITC) o el Crédito tributario adicional por hijos (ACTC), el IRS también enviará a los contribuyentes una explicación.

Todos los recursos potencialmente disponibles se han dedicado a la tramitación de estas declaraciones. A fines de junio, se [informó \(en inglés\)](#) que el IRS tenía más de 35 millones de declaraciones de impuestos en espera de procesamiento manual. Desde el 4 de septiembre de 2021, 10.4 millones de declaraciones individuales estaban pendientes de procesamiento. Desde el final de la temporada de presentación de impuestos en mayo, recibimos 12.9 millones de declaraciones individuales adicionales y procesamos 22.1 millones, lo que eleva nuestras declaraciones totales recibidas en 2021 al 3 de septiembre a casi 161 millones, y las declaraciones totales procesadas en lo que va de año (que puede incluir declaraciones recibidas antes de 2021) a 158 millones de declaraciones individuales.

Añadiendo a esta situación, el IRS tiene que corregir significativamente más errores en las declaraciones de impuestos que en años anteriores. Las declaraciones individuales no procesadas de este año con errores que requieren una auditoría manual incluyen declaraciones del año tributario 2020 que requieren [corrección](#) al monto de RRC o validación de los ingresos de 2019 usados para calcular el EITC y ACTC. Las declaraciones que necesitan ser auditadas manualmente alcanzaron niveles históricamente altos, con un máximo de 9.8 millones el 1ro de mayo de 2021.

Aquí hay otra manera de ver el tamaño del desafío. Desde el 1ro de enero hasta el 11 de agosto de 2021, el IRS realizó manualmente alrededor de 11 millones de correcciones de errores matemáticos, cerca de 9.1 millones de las cuales estaban relacionadas con el RRC. En comparación, por el mismo tiempo en 2020, el IRS tuvo muchas menos declaraciones de impuestos con problemas; durante ese período de tiempo se produjeron cerca de 1 millón de correcciones de errores matemáticos. Incluso, con estos niveles históricos de correcciones, el IRS sigue progresando. Desde el 4 de septiembre de 2021, el IRS tenía 780,000 declaraciones individuales en auditoría manual, mucho más bajo que en mayo.

### **Qué pueden hacer los contribuyentes que esperan reembolsos**

¿Qué debe hacer si está esperando un reembolso? Le recomendamos que continúe verificando [¿Dónde está mi reembolso?](#) para ver su estado de reembolso personalizado. Si aún no hay información en Dónde está mi reembolso, tenga en cuenta que todavía estamos trabajando para procesar millones de declaraciones de impuestos. La información no llega a Dónde está mi reembolso hasta que se ingrese una declaración de impuestos en nuestros sistemas. El hecho de que no vea información sobre Dónde está mi reembolso no significa que no tengamos su declaración de impuestos; simplemente, aún no se ha ingresado en nuestro sistema.

Aquí hay otra situación que algunos contribuyentes pueden enfrentar. Si Dónde está mi reembolso le informa que hemos recibido su declaración, tenga la seguridad de que la estamos procesando, pero es posible que esté en proceso de auditoría. Y como se señaló anteriormente, estamos observando muchos más errores en las declaraciones de impuestos este año luego de problemas tributarios relacionados con la pandemia.

Por último, tenga en cuenta que, nuestros asistentes telefónicos en la mayoría de los casos no tienen más información que la que está disponible en Dónde está mi reembolso. Continuamos animando a las personas a que visiten nuestro sitio web primero, en donde se abordan muchos problemas en las [Preguntas frecuentes sobre reembolsos para la temporada de impuestos](#).

**Altos volúmenes telefónicos sobrepasan niveles récord; más empleados se agregan, pero aún hay más trabajo por hacer**

Aunque estamos progresando en la tramitación de declaraciones de impuestos, sabemos que también debemos hacer mejoras en otras áreas. Aún necesitamos mejorar [nuestro servicio en nuestras líneas telefónicas gratuitas](#) y progresar más en el procesamiento de las declaraciones enmendadas y en el manejo de nuestro inventario de correspondencia.

El número de contribuyentes y profesionales de impuestos que buscan ayuda por teléfono sigue siendo más alto que en cualquier otro año en la historia del IRS. Y, durante desastres, como el clima extremo de febrero en Texas, y ahora debido al reciente huracán Ida, nuestro personal telefónico también ayuda con orgullo a la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA) a responder llamadas urgentes de víctimas de desastres. Desde el 2019, más de 11,000 de nuestro personal telefónico han manejado más de 1.3 millones de llamadas en nombre de FEMA.

Hemos recibido más de 199 millones de llamadas telefónicas desde enero de 2021. Esto significa que, en solo seis meses, hemos recibido casi cinco veces más llamadas que nuestro volumen normal de llamadas durante todo un año. Si comparamos, recibimos un total de 42 millones de llamadas en 2018, 40 millones de llamadas en 2019 y 55 millones de llamadas en 2020. Durante una temporada de presentación típica, tenemos un promedio de dos a tres millones de llamadas por día. El 15 de marzo de 2021, recibimos 8.6 millones de llamadas solamente ese día, un promedio de aproximadamente 1,500 llamadas por segundo.

Nuestro sistema está diseñado para manejar llamadas dentro de un enfoque multifuncional que incluye servicios automatizados para problemas más genéricos, asistencia en vivo por parte de contratistas externos para cuestiones no específicas de los contribuyentes y personal telefónico del IRS para ayudar con problemas específicos que requieren acceso a nuestros sistemas. Brindamos servicio telefónico a las personas, empresas, profesionales de impuestos y entidades exentas de impuestos. Contamos con líneas especializadas para personas con discapacidad auditiva, robo de identidad, programa de protección al contribuyente y servicios de citas para nuestros Centros de Asistencia al Contribuyente (TAC). También ofrecemos servicios de traducción por teléfono en 350 idiomas.

Entre la asistencia en vivo y los servicios automatizados, hemos respondido a más de 68.5 millones de llamadas entre el 1ro de octubre de 2020 y el 4 de septiembre de 2021. Además, el servicio de líneas telefónicas especiales dedicadas a responder preguntas sobre los Pagos de impacto económico y los pagos por adelantado del Crédito tributario por hijos proporcionaron ayuda a 46 millones de llamadas al 4 de septiembre de 2021. Como recordatorio, los contribuyentes que necesiten cancelar su inscripción para los pagos por adelantado del CTC deben intentar primero usar el [Portal de actualización del CTC](#). Si no pueden hacerlo, se les ofrecerá la oportunidad de hacer una cita en el Centro de Asistencia al Contribuyente del IRS más cercano.

Hemos implementado [una nueva tecnología telefónica para mejorar nuestro nivel de servicio](#), como la posibilidad de que las personas que llaman opten por que se les devuelva la llamada, pero nos damos cuenta de que tenemos que hacer aún más. Gracias al apoyo del Congreso, hemos añadido 1,000 representantes de Servicio al Cliente adicionales a nuestra fuerza laboral durante el verano. Están recibiendo capacitación en las leyes y cuentas tributarias, y podrán ayudar a mejorar nuestros servicios una vez que culminen su capacitación a finales de este año. Y queremos contratar a más personal. Todavía estamos contratando muchos puestos para satisfacer las necesidades de los contribuyentes, y animamos a las personas interesadas en unirse a nuestra fuerza laboral a que visiten [USAjobs.gov](#).

Nuestros representantes telefónicos también son los expertos que realizan actualizaciones a sus cuentas, ya sea que se inicien por teléfono o por correo. Nuestro enfoque actual ha sido

responder a tantas llamadas de contribuyentes como sea posible, especialmente aquellas relacionadas con Pagos de impacto económico y pagos por adelantado del CTC. Nuestro próximo objetivo es mejorar nuestro progreso en responder a las cartas escritas y declaraciones de impuestos enmendadas. Desde principios de agosto, también tenemos niveles históricos de declaraciones enmendadas cuatro veces más que el volumen normal.

### **Sitios adicionales para que los contribuyentes obtengan la información más reciente**

El IRS sabe que este es un momento desesperado para muchos contribuyentes, y continuamos haciendo todo lo posible con todos los recursos disponibles para enviar reembolsos lo más rápido posible mientras continuamos entregando pagos por adelantado del CTC y Pagos de impacto económico a los contribuyentes en tiempo récord.

Estamos trabajando para asegurar que nuestra comunidad tributaria y los contribuyentes tengan la información más reciente acerca del [estado de operaciones](#) del IRS para servir a nuestras comunidades. El IRS creó una página especial sobre el estado de las operaciones que se actualiza con frecuencia para proporcionar actualizaciones generales sobre nuestro progreso y pasos para ayudar a los contribuyentes o profesionales de impuestos. Algunos de los temas abordados incluyen:

- Cuánto tiempo tendrá que esperar para que se procese la declaración del Formulario 1040
- Estado del procesamiento del Formulario 941
- Actualizaciones sobre el envío de un formulario o documento faltante al IRS
- Plazos de procesamiento de solicitudes de ITIN

Además, el IRS cuenta con un conjunto de herramientas en línea para los Pagos de impacto económico, los pagos por adelantado del Crédito tributario por hijos, establecer un plan de pago y obtener una transcripción o estado de reembolso de impuestos, todo diseñado para ahorrar tiempo a los contribuyentes y, a menudo, para proporcionar información personalizada para que no tengan que llamar o visitar el IRS. Y, en muchas situaciones, nuestros representantes telefónicos no tienen más información de la que se puede acceder usando nuestras herramientas en línea.

### **Progreso en los pagos por adelantado del Crédito tributario por hijos para ayudar a familias y niños**

Nuestro trabajo para implementar el Plan de Rescate Estadounidense continúa, ya que millones de familias estadounidenses han recibido su pago por adelantado del CTC para los meses de julio y agosto. La mayoría de estos pagos se emitieron rápidamente como depósitos directos. La mayoría de las familias elegibles recibieron el primer pago el 15 de julio, y los pagos continuarán todos los meses durante el resto de 2021. El lote de pagos mensuales de agosto, por un valor de aproximadamente \$15 mil millones, llegó a alrededor de 36 millones de familias en todo el país. Para estas familias, cada pago es de hasta \$300 por mes por cada niño menor de 6 años y hasta \$250 por mes por cada niño de 6 a 17 años.

No es demasiado tarde para que las familias elegibles se inscriban para recibir pagos por adelantado del CTC. Animamos a cualquier persona que normalmente no esté obligada a presentar una declaración de impuestos a explorar las herramientas disponibles en IRS.gov. Continuamos creando conciencia sobre el Crédito tributario por hijos ampliado, y alentamos a los socios y grupos comunitarios a compartir información y usar las [herramientas y los kits de herramientas](#) en línea disponibles para ayudar a las personas que no declaran, las familias de

bajos ingresos y otros grupos desatendidos a inscribirse para recibir los pagos por adelantado del CTC, así como Pagos de impacto económico.

Las personas pueden verificar su elegibilidad para los pagos usando el nuevo [Asistente de elegibilidad para los pagos por adelantado del Crédito tributario por hijos](#). El IRS ha creado una página especial del pago por adelantado del Crédito tributario por hijos de 2021 diseñada para proporcionar la información más actualizada sobre el crédito y los pagos por adelantado. Para obtener más información, visite [IRS.gov/creditporhijos2021](https://www.irs.gov/creditporhijos2021).

Sabemos que este ha sido un momento frustrante para las personas que intentan comunicarse con el IRS o que esperan reembolsos, Pagos de impacto económico y pagos por adelantado del CTC. Tenga la seguridad de que estamos haciendo un progreso significativo. Nuestros empleados quieren ayudar y están trabajando arduamente para hacer todo lo posible para ayudar a los contribuyentes y brindar los servicios que la gente espera y se merece.